BAB III

PELAKSANAAN KULIAH KERJA PRAKTEK

UNIT PELAYANAN TEKNIS PERPUSTAKAAN UNIKOM

3.1 Bidang Pelaksanaan Kerja Praktek

Menyadari akan pentingnya transportasi udara di Indonesia sebagai negara dirgantara, pada awal dasawarsa 1970-an, pemerintah membuat kebujaksanaan baru mengenai Multi Airlines System yang membolehkan swasta mengelola usaha di bidang angkutan udara.

PT. Bouraq Indonesia merupakan salah satu perusahaan swasta nasional yang memulai usahanya pada tahun 1970, dewasa ini telah berkembang pesat seiring dengan perkembangan perekonomian di Indonesia.

PT. BIA sekarang ini telah mempunyai 29 kantor perwakilan yang tersebar di seluruh Indonesia. Salah satu yaitu di Jl. Cihampelas No. 27 Bandung, tempat dimana penulis melaksanakan praktek kerja selama lebih kurang 100 jam.

Setiap kantor perwakilan dipimpin oleh seorang District Manager yang berada dibawah langsung Establishment Manager. District Manager membawahi seorang Account Manager, Sales Manager, Stasiun Manager dan Quality Control Manager. District Manager bertanggung jawab terhadap seluruh kegiatan kantor perwakilan dan kantor pusat kepada pimpinan pusat PT. Bouraq Indonesia Airlines.

Adapun dalam melaksanakan praktek kerja ini penulis ditempatkan di Sales Counter dan Passasi Counter dan diawasi langsung oleh Sales Manager dan Station Manager. Kegiatan praktek kerja ini kemudian dilaporkan kepada District Manager.

3.2 Teknik Pelaksanaan Kerja Praktek

Dalam melaksanakan Kerja Praktek di PT. Bouraq Indonesia Airlines Perwakilan Bandung , penulis ditempatkan di bagian Check-in, Passasi Counter dan Reservation. Dibagian ini, penulis menjalankan tugas-tugas dibawah bimbingan dan pengawasan langsung oleh Sales dan Station Manager .

Beberapa jenis kegiatan yang penulis lakukan yaitu :

1. Melayani permintaan tempat dan mencatat ke dalam Booking Plan atau buku khusus pembukuan off-line
2. Melayani pembelian tiket pesawat
3. Melayani pengurusan check-in para pax yang akan berangkat.
4. Memberikan informasi-informasi penting yang dibutuhkan oleh para pax

3.3. Hasil Pelaksanaan Kerja Praktek

3.3.1 Reservation

Istilah reservation dalam dunia penerbangan ialah penyediaan atau pembukuan dari fasilitas lain yang diminta oleh pemakai jasa penerbangan.

Penerbangan sipil atau niaga mengenai dua cara pelaksanaan reservasi yaitu :

1. Manual
2. Proses Komputer

Kedua sistem reservasi ini mempunyai kelebihan dan kekurangan masing – masing, namun tetap mempunyai tujuan yang sama yaitu memberikan pelayanan yang terbaik. Karena sistem reservasi yang baik akan memberikan keuntungan, baik bagi pemakai jasa maupun perusahaan sendiri.

Keuntungan – keuntungan yang didapat oleh perusahaan dari sistem reservasi yang baik antara lain yaitu :

A. Untuk memberikan dan meningkatkan pelayanan kepada pemakai jasa atau penumpang.

B. Peningkatan pendapatan atau income perusahaan yang dapat diwujudkan dengan mencapai load faktor maksimal dan meningkatkan produksi sert mempermudah penjualan.

Sedangkan untuk para pemakai jasa, sistem reservasi yang baik sangat sangat bermanfaat dalam mengatur rencana perjalanan mereka karena telah tersedianya jadwal kepastian penerbangan dari perusahaan.

Dalam pelaksanaannya kegiatan reservasi diorganisasikan dan dikoordinasikan dalam tiga bentuk ARC (Area Reservation Control), yaitu :

- ARC Jakarta
- ARC Balikpapan
- ARC Surabaya

Ditambah dengan Non – ARC Flight. Masing – masing ARC melayani rute penerbangan dan dilayani oleh pesawat yang berbeda.

Tahap kegiatan di bidang reservasi, yaitu sebagai berikut :

Di kantor perwakilan Bouraq, yang dikerjakan adalah :

1. Menanyakan tujuan dan keberangkatan penumpang.
2. Jika masih ada tempat, membukukan nama, alamat, tujuan dan waktu pemberangkatan penumpang.
3. Memberitahukan status penumpang.

Di Bandara Husein Sastranegara, yang dikerjakan yaitu :

1. Menanyakan kepada penumpang apakah membawa barang – barang untuk ditempatkan di bagasi atau hanya barang – barang personal effect.
2. Jika penumpang tersebut membawa barang untuk ditempatkan di bagasi, barang tersebut harus ditimbang terlebih dahulu, kemudian berat barang tersebut ditulis di label bagasi dan jumlah barang ditulis dalam flight coupon.
3. Jika penumpang tidak membawa barang bagasi, flight coupon diberi nomor boarding pass.
4. Selanjutnya penumpang dipersilahkan menunggu kedatangan pesawat di ruang tunggu.

3.3.2 Check – In Activity

Check – in activity merupakan kegiatan pengecekan penumpang sebelum pesawat berangkat menuju ke tempat tujuan. Kegiatan ini ditandai dengan pengisian lembar manifest penumpang.

Lembar manifest penumpang (pax manifest) harus diisi untuk setiap penerbangan pada masing – masing trayek, didalamnya tercantum nama – nama pax. Bila tidak ada pax maka dalam pax manifest harus ditulis "NIL". Ditarik dua garis diagonal dari kiri bawah ke kanan atas, kemudian dicantumkan huruf "NIL".

Pengisian pax manifest dikutip dari pax kantor perwakilan atau sales agent. Nama penumpang yang tidak berangkat harus dicoret dan jika No Show ditulis "NS" dan jika melapor sesuai prosedur ditulis "CLD".

Pax manifest ditutup 15 menit sebelum ETD (Estimated Time Departure) pesawat dan ditandatangani petugas handling sebagai tanda bertanggungjawab atas kebenaran isinya. Kemudian kapten atau station manager membubuhkan tandatangan sebagai tanggungjawab mengetahui isi pax tersebut.

Pax manifest untuk penerbangan dalam negeri berbentuk buku, terdiri dari lima lembar (carbonized), antara lain :

1. Lembar pertama dokumen penerbangan berwarna putih untuk bagian administrasi.
2. Lembar kedua berwarna biru untuk stasiun keberangkatan.
3. Lembar ketiga berwarna merah jambu untuk stasiun tujuan.
4. Lembar keempat berwarna kuning untuk Planning and Research Manager.
5. Lembar kelima berwarna hijau untuk bandar udara.

Dalam pengisian pax manifest hendaknya diperhartikan agar :

- Semua lajur diisi lengkap seperti : Registrasi pesawat, nomor penerbangan, dan tempat asal tujuan.
- Nama bulan ditulis dengan tiga sandi huruf pertama, seperti : Jan, Feb dan sebagainya.
- Nama awak pesawat dan extra crew ditulis lengkap pada tempat yang tersedia.
- Bila diperlukan membuat lebih dari satu set passengger manifest untuk satu stasiun tujuan, maka nomor manifest pertama harus ditulis pada pax manifest kedua dan sebaliknya.
- Nama anak dan bayi harus diikuti dengan umur anak yang bersangkutan.
- Lajur khusus diisi dengan keterangan tentang penumpang, antara lain : VIP, anak minor, stretcher case, wheel chair pax dan sebagainya.

Lembar manifest penumpang (pax manifest) merupakan dokumen yang harus dirahasiakan terhadap pihak ketiga kecuali alat negara yang membawa surat perintah untuk suatu pengusutan.

3.3.3 Ticketing Activity

Tiket adalah perjanjian yang mengikat antara penumpang dengan perusahaan penerbangan untuk melakukan kegiatan pengangkutan. Dokumen pengangkutan terdiri dari dua jenis yaitu :

1. Tiket untuk penumpang

2. SMU (Surat Muatan Udara) untuk muatan barang.

Dalam melayani jaringan penerbangannya, Bouraq mengeluarkan dua macam tiket yaitu :

1. Form 6661 dengan satu flight coupon yang digunakan untuk perjalanan tunggal atau lazim disebut Ow Ticket
2. Form 6662 dengan dua flight coupon yang digunakan untuk perjalanan ganda, atau RT Ticket

Masing – masing ticket tersebut terdiri dari :

1. Auditor's coupon yaitu lembaran berwarna hijau, digunakan sebagai pertanggungjawaban ke kantor pusat dan lembar ini diambil pada saat penjualan.
2. Flight coupon yaitu lembaran berwarna kuning, digunakan untuk lampiran pax manifest (daftar penumpang) dan diambil ketika penumpang melakukan check – in.
3. Agent coupon yaitu lembaran yang berwarna merah, diambil pada saat penjualan untuk arsip setempat.
4. Extra coupon yaitu lembaran yang berwarna biru, digunakan sebagai pertanggungjawaban pihak ketiga dan dapat dipergunakan sebagai kwitansi, selain itu digunakan juga sebagai lampiran penagihan tiket kredit.
5. Passenger's coupon yaitu lembaran yang berwarna putih diberikan untuk penumpang itu sendiri.

Selain telah menetapkan harga tiket berdasarkan tempat tujuan, Bouraq juga memberikan reduksi sebesar 15% kepada tiap penumpang dewasa atas perjalanan pulang pergi kecuali pada rute perintis sektoral.

Khusus untuk Infant atau anak yang berumur kuran dari dua tahun, Bouraq menetapkan harga tiket 10% dari harga tiket orang dewasa bila tidak menggunakan tempat duduk sendiri dan 50% dari tarif dewasa bila menggunakan tempat duduk sendiri. Sedangkan yang umur 2 sampai 9 tahun diberikan 50% dari tarif dewasa.

Bagi para pelajar dan mahasiswa, potongan harga yang diberikan oleh Bouraq sebesar 25% dari tarif dewasa, baik untuk perjalanan tunggal maupun perjalanan pulang pergi pada semua jurusan. Student discount ini juga berlaku bagi pelajar dan mahasiswa luar negeri. Mereka hanya memberikan dua salinan kartu pelajar atau mahasiswa sebagai bukti bahwa mereka memang masih berstatus pelajar atau mahasiswa.

Selain student discount, Bouraq juga memberikan agent's discount sebesar 75% bagi pimpinan karyawan sales, handling agent. Discount ini diberikan setahun dua kali atas permintaan sendiri, dan setiap permintaan maksimum dua orang. Khusus untuk karyawan dan keluarga Sister Companies, Bouraq memberikan discount sebesar 5% jika mereka menggunakannya untuk perjalanan pindah, dan sebesar 25% untuk perjalanan cuti.

Setiap discount yang diberikan oleh Bouraq, seperti yang telah penulis jelaskan sebelumnya, harus berdasarkan harga tiket yang berlaku, dan masing – masing penumpang harus mempunyai tiket yang sah. Sah berarti bahwa tiket tersebut harus atas nama penumpang itu sendiri, tidak boleh dipergunakan oleh orang lain, dan hanya berlaku untuk tanggal, jarak dan dinas penerbangan yang tertera pada flight coupon tiket yang bersangkutan. Jika tiket yang dipergunakan tidak sah maka Bouraq akan menolak pemberangkatan penumpang tersebut.

Selain itu Bouraq juga akan menolak pengangkutan penumpang bilamana :

1. Tiket sudah habis masa berlakunya
2. Tiket tanpa flight coupon yang diperlukan
3. Tiket tanpa validity stamp
4. Tiket dengan perubahan pada tarip, trayek dan nama penumpang
5. Tiket yang kurang dan salah taripnya
6. Tiket yang telah rusak dan tidak terbaca
7. Tiket yang telah blacklisted
8. Tiket yang disalahgunakan

Dalam hal ini, maka penumpang harus membeli tiket baru.

Adapun cara pengisian tiket yang baik yaitu :

1. Mengisi semua kotak atau lajur dengan huruf balok
2. Memakai ballpoint dengan tulisan jelas serta diberi tekanan sehingga terbaca pada semua coupon.

Berikut ini akan penulis jelaskan cara pengisian tiket pada lajur yang telah disediakan.

1. **Name of Passanger** **Not Transferable**

- Dibelakang nama diberikan garis miring disusul dengan sebutan : Humardani/Mr
- Jika mengisi nama keluarga atau marga sebaiknya dilengkapi initial nama kecil : Runtuwene J.S/Mr
- Hindari catatan hanya nama kecil atu panggilan untuk penumpang dewasa : Robby/Mr

2. Not Valid Before

- (kosong) hanya diisi dalam perjalanan, tarip khusus, package tour,excursion fares, pilgrim fares, dan lain – lain, misalnya tarip khusus yang hanya berlaku dari bulan Juli – Agustus diisi Not Valid Before 01 Jul '84.

3. Not Valid After

- Pengisian sama dengan Valid Until
- Dalam hal tarip khusus seperti diatas diisi misalnya "NOT VALID AFTER 31 AUG '84".

4. From - To

- Diisi nama kota diisi penuh

5. Fare

- Diisi tarip yang berlaku

6. Equivalent Amount Paid

- Hanya diisi bila penumpang membayar dengan mata uang asing

7. Tax

- Diberi tambahan catatan PSC untuk airport yang diwajibkan pungutan passenger's service charge langsung dari penumpang

8. Total

- Diisi jumlah fare + Tax/PSC

9. Form of payment

- Diisi cash atau credit

10. Fare Class

- Dalam lajur kiri diisi "y" (diisi "f" jika ada first class)
- Dalam lajur kanan diisi penjelasan tarip, seperti SD 25, AD 75, EG 50 = Educational Group 50% discount, TG = Tour Guide 100%, Free pass dan sebagainya.

11. Flight

- Diisi flight number

12. Date

- Diisi tanggal keberangkatan

13. Time

- Diisi jam keberangkatan

14. Status

- Diisi OK (untuk pembukuan pasti), RQ (untuk pembukuan cadangan), OD (untuk ticket yang tanggal keberangkatannya belum pasti), SA (jika ada tempat), PS (pembukuan pasti prioritas utama)

15. Free

- Diisi 20 kg

16. Checked Pieces

- Diisi di bandara sesuai banyaknya koli bagasi

17. Weight

- Diisi di bandara berat bagasi yang diperiksa

18. Cabin Weight

- Diisi di bandara berat bagasi yang dibawa penumpang dalam kabin

19. Issued In Connection With

- (kosong) hanya diisi dalam hal penggunaan tiket dua atau lebih yang digabungkan dalam satu perjanjian perjalanan (conjuction ticket)

20. Issued In Exchange For

- (kosong) dimaksudkan untuk mengisi tiket airline lain yang diganti karena rerouting
- Untuk keperluan intern diisi reference seperti nomor PTA konsesi nomor tiket yang ditarik dalam hal terjadi penukaran

21. Original Issue

- (kosong) dimaksudkan untuk mengisi nomor tiket Airlines lain yang dikeluarkan paling dahulu dalam hal terjadi pergantian tiket

22. From/To – Fare Calculation

- Diisi tiga kode huruf sesuai rute penerbangan
- Diisi perhitungan tarip per flight coupon

23. Fare

- Diisi jumlah tarip sesuai perhitungan

24. Origin – Destination

- Diisi apabila dikeluarkan conjuction ticket, misalnya route : Manado – Jakarta / Jakarta – Manado. Maka origin diisi Manado, destination diisi Jakarta

25. Restriction

- (kosong) hanya diisi apabila terdapat pembatasan – pembatasan, persyaratan – persyaratan, perpanjangan masa berlaku tiket

26. Place & Date of Issue

- Pengisian seperti biasa oleh Bouraq office atau agent

Jika tiket telah terisi dengan lengkap dan benar, dan penumpang pun telah membayar harga tiket sesuai tarip yang berlaku, maka petugas sales counter dapat langsung memberikan tiket tersebut.

